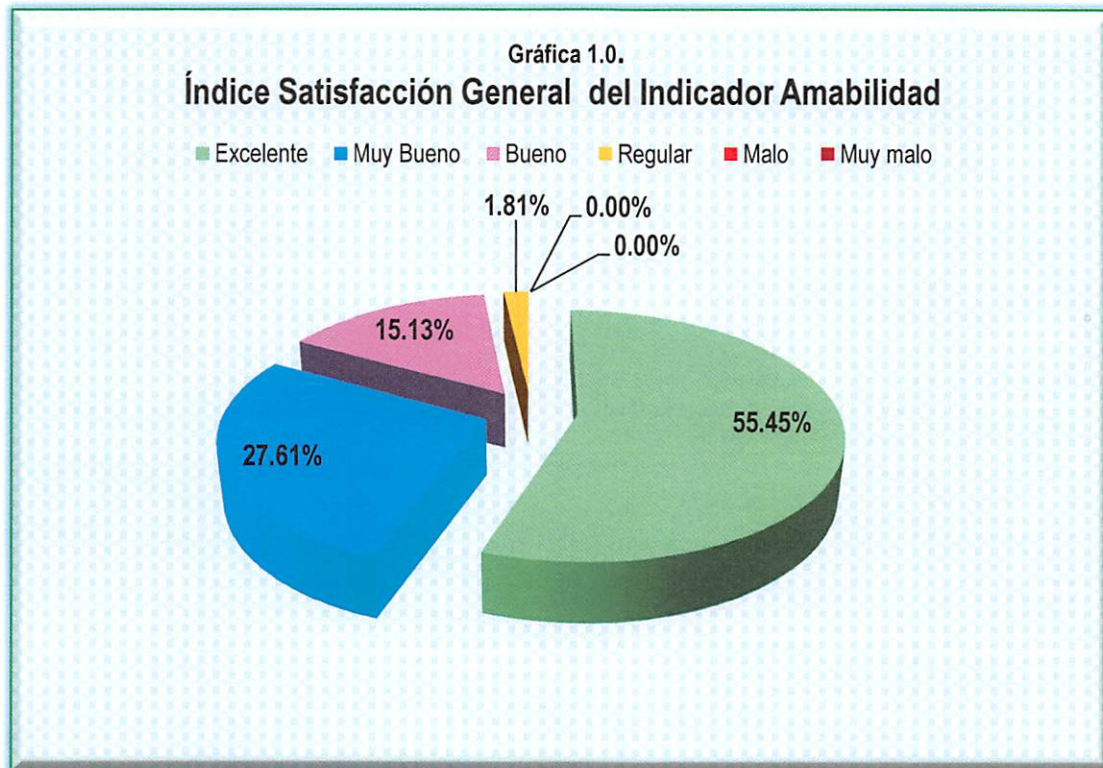


Dirección de Trámites y Servicios para la Salud  
Resultados Encuesta a Clientes Hospitalarios Año 2020

Tablas 1.0. Índice de Satisfacción del Indicador Amabilidad							
Resultados de las Tablas: 1.1 y 1.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	55.45%	27.61%	15.13%	1.81%	0.00%	0.00%	100.00%

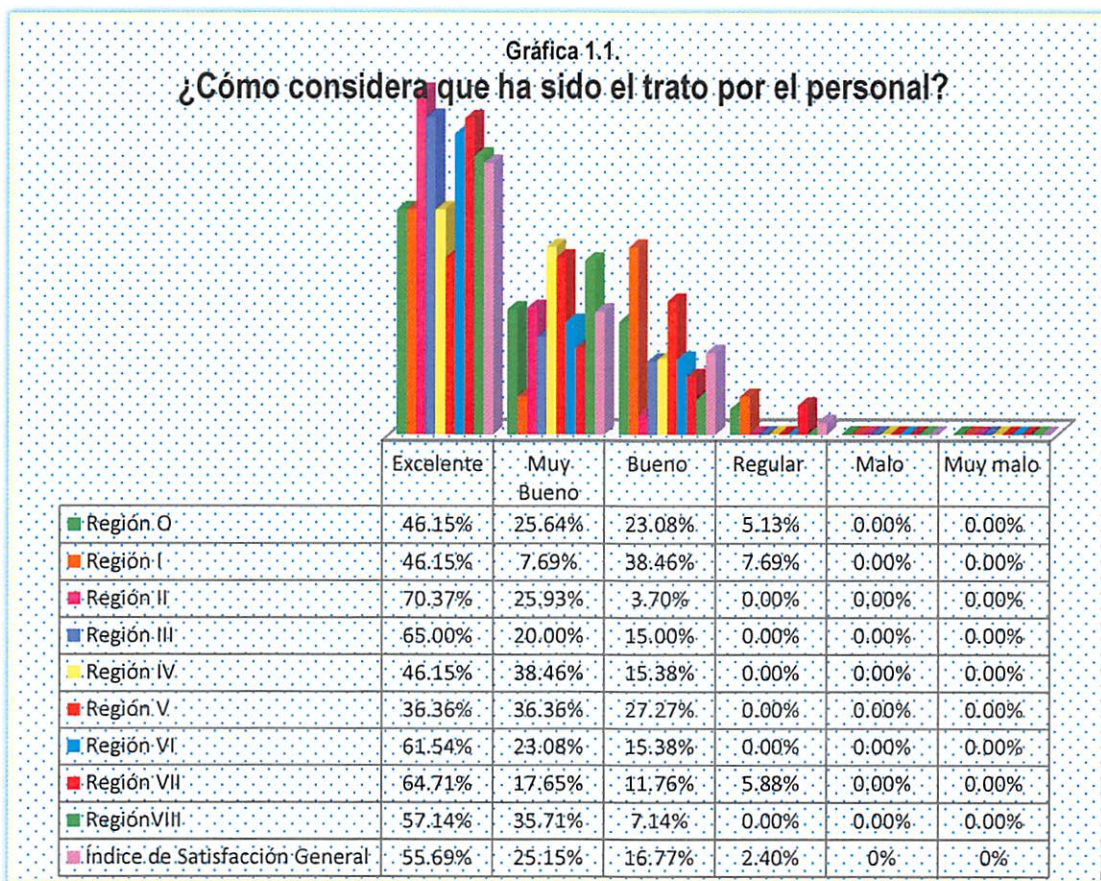


1  
*Licda. Lissette Vasquez Acosta*

Licda. Lissette Vasquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



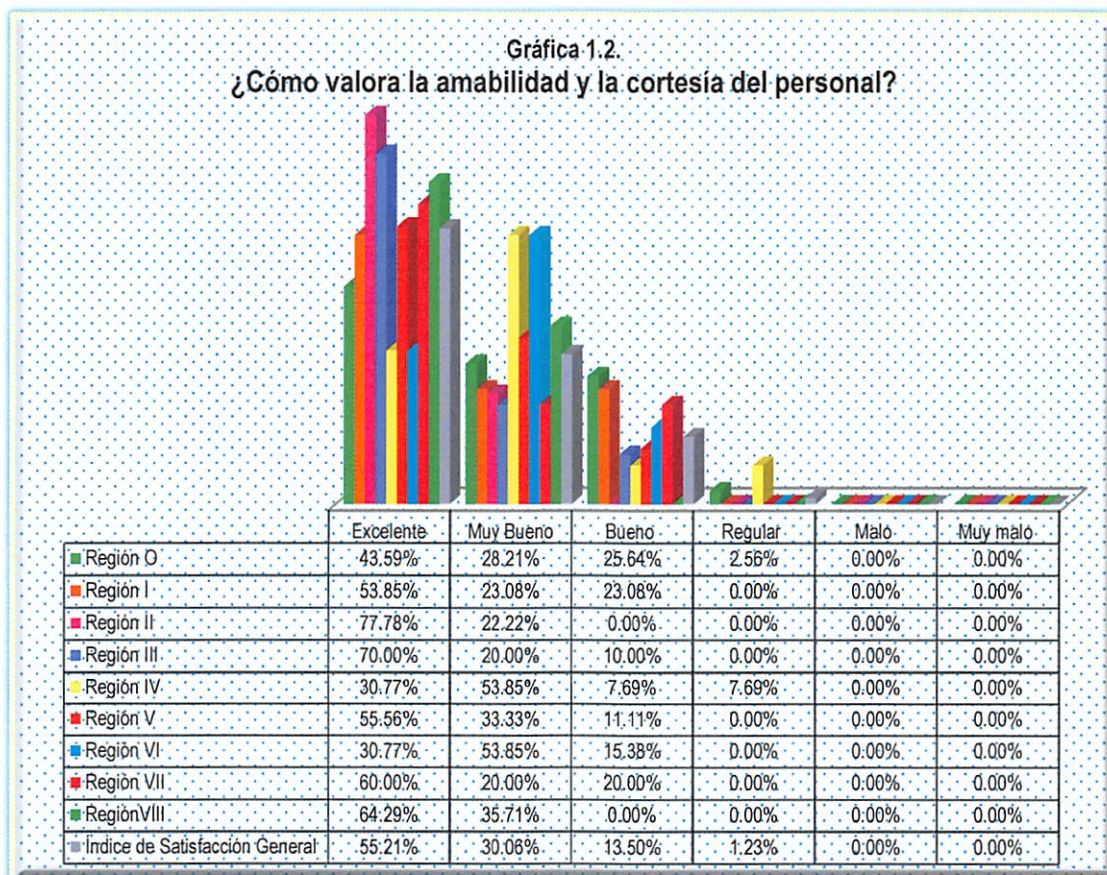
Tabla-1.1-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?														
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	18	10	9	2	0	0	39	46.15%	25.64%	23.08%	5.13%	0.00%	0.00%	100%
Región I	6	1	5	1	0	0	13	46.15%	7.69%	38.46%	7.69%	0.00%	0.00%	100%
Región II	19	7	1	0	0	0	27	70.37%	25.93%	3.70%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región III	13	4	3	0	0	0	20	65.00%	20.00%	15.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región IV	6	5	2	0	0	0	13	46.15%	38.46%	15.38%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región V	4	4	3	0	0	0	11	36.36%	36.36%	27.27%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VI	8	3	2	0	0	0	13	61.54%	23.08%	15.38%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VII	11	3	2	1	0	0	17	64.71%	17.65%	11.76%	5.88%	0.00%	0.00%	100%
Región VIII	8	5	1	0	0	0	14	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Promedio de Satisfacción	93	42	28	4	0	0	167	55.69%	25.15%	16.77%	2.40%	0%	0%	100%



2  
  
 Licda. Lissette Vásquez Acosta  
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



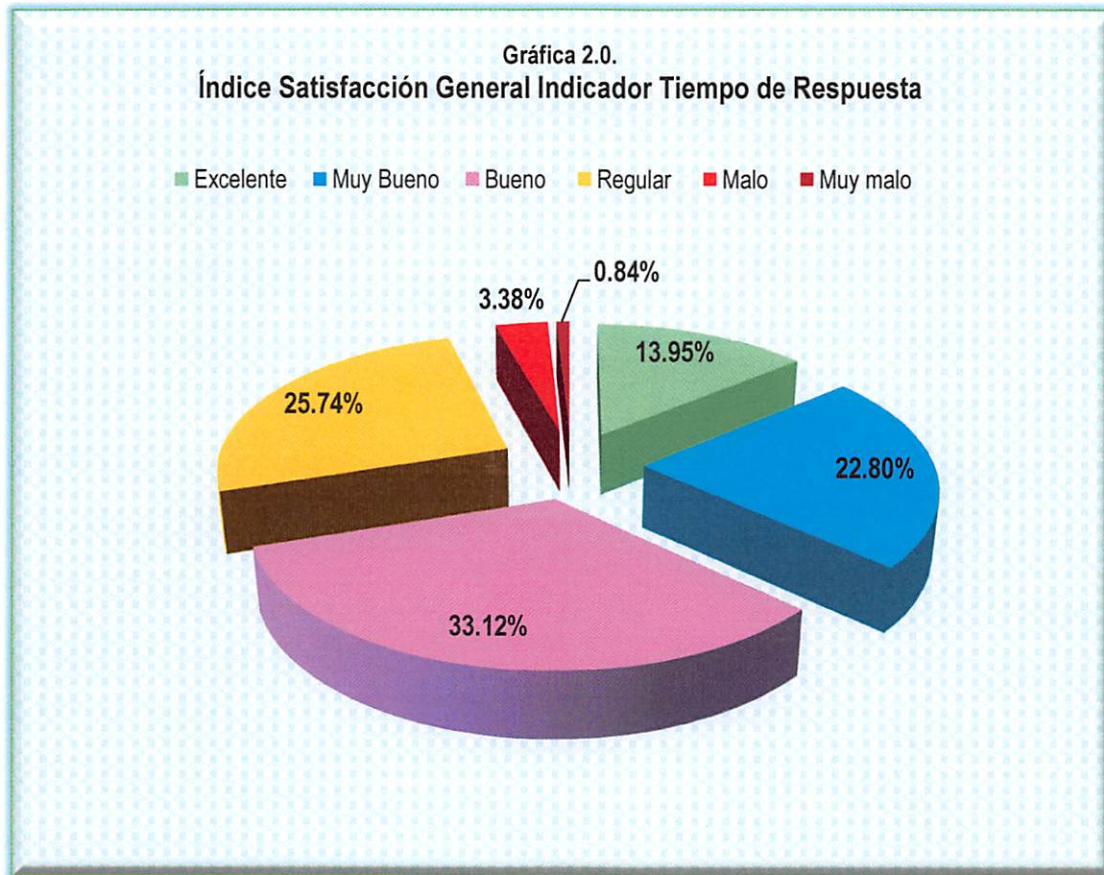
Tabla-1.2-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?														
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	17	11	10	1	0	0	39	43.59%	28.21%	25.64%	2.56%	0.00%	0.00%	100%
Región I	7	3	3	0	0	0	13	53.85%	23.08%	23.08%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región II	21	6	0	0	0	0	27	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región III	14	4	2	0	0	0	20	70.00%	20.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región IV	4	7	1	1	0	0	13	30.77%	53.85%	7.69%	7.69%	0.00%	0.00%	100%
Región V	5	3	1	0	0	0	9	55.56%	33.33%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VI	4	7	2	0	0	0	13	30.77%	53.85%	15.38%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VII	9	3	3	0	0	0	15	60.00%	20.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Región VIII	9	5	0	0	0	0	14	64.29%	35.71%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
Promedio de Satisfacción	90	49	22	2	0	0	163	55.21%	30.06%	13.50%	1.23%	0.00%	0.00%	100%



3  
Licda. Lisette Vasquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Tabla 2.0. Índice de Satisfacción del Indicador Tiempo de Respuesta							
Resultados de las Tablas: 2.1, 2.2 y 2.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	13.95%	22.80%	33.12%	25.74%	3.38%	0.84%	100.00%



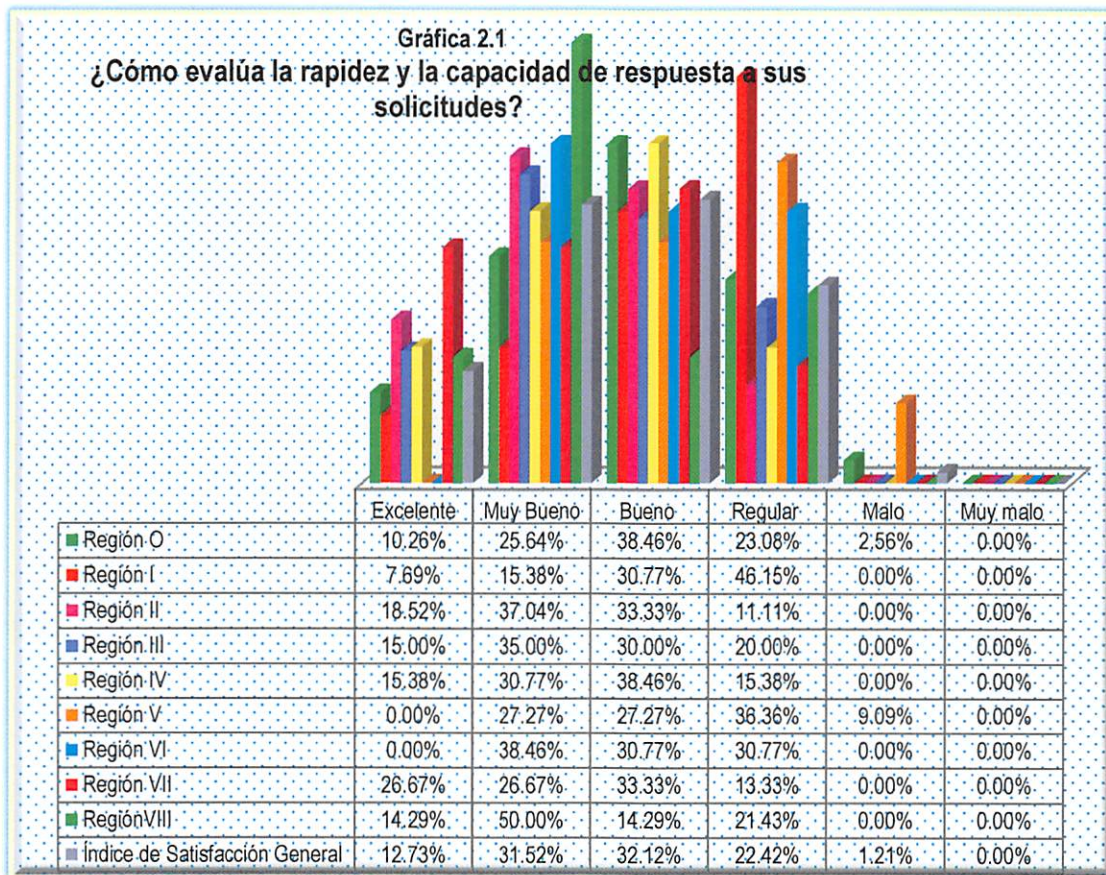
4  
*Licda. Lissette Vásquez Acosta*

Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



**Tabla-2.1-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?**

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	4	10	15	9	1	0	39	10.26%	25.64%	38.46%	23.08%	2.56%	0.00%	100.00%
Región I	1	2	4	6	0	0	13	7.69%	15.38%	30.77%	46.15%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	5	10	9	3	0	0	27	18.52%	37.04%	33.33%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	3	7	6	4	0	0	20	15.00%	35.00%	30.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	2	4	5	2	0	0	13	15.38%	30.77%	38.46%	15.38%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	0	3	3	4	1	0	11	0.00%	27.27%	27.27%	36.36%	9.09%	0.00%	100.00%
Región VI	0	5	4	4	0	0	13	0.00%	38.46%	30.77%	30.77%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	4	4	5	2	0	0	15	26.67%	26.67%	33.33%	13.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	2	7	2	3	0	0	14	14.29%	50.00%	14.29%	21.43%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	21	52	53	37	2	0	165	12.73%	31.52%	32.12%	22.42%	1.21%	0.00%	100.00%

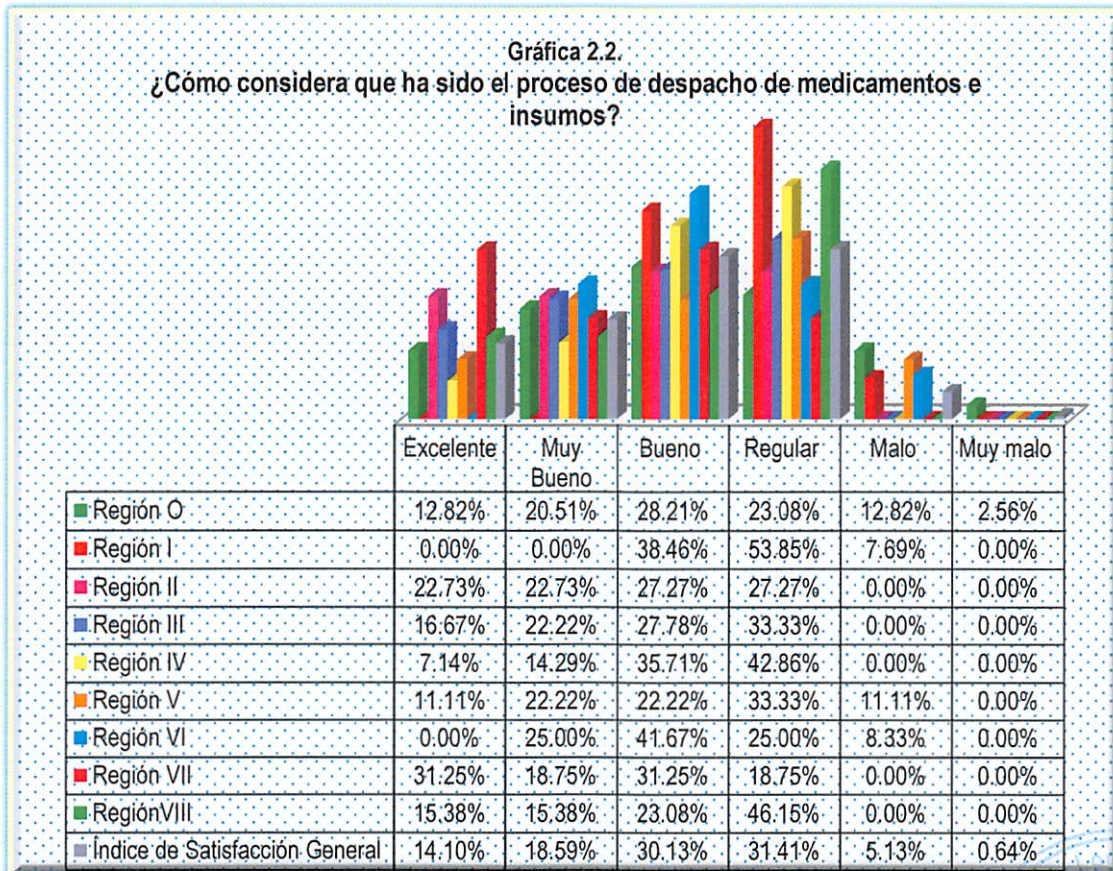


*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



**Tabla-2.2.-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?**

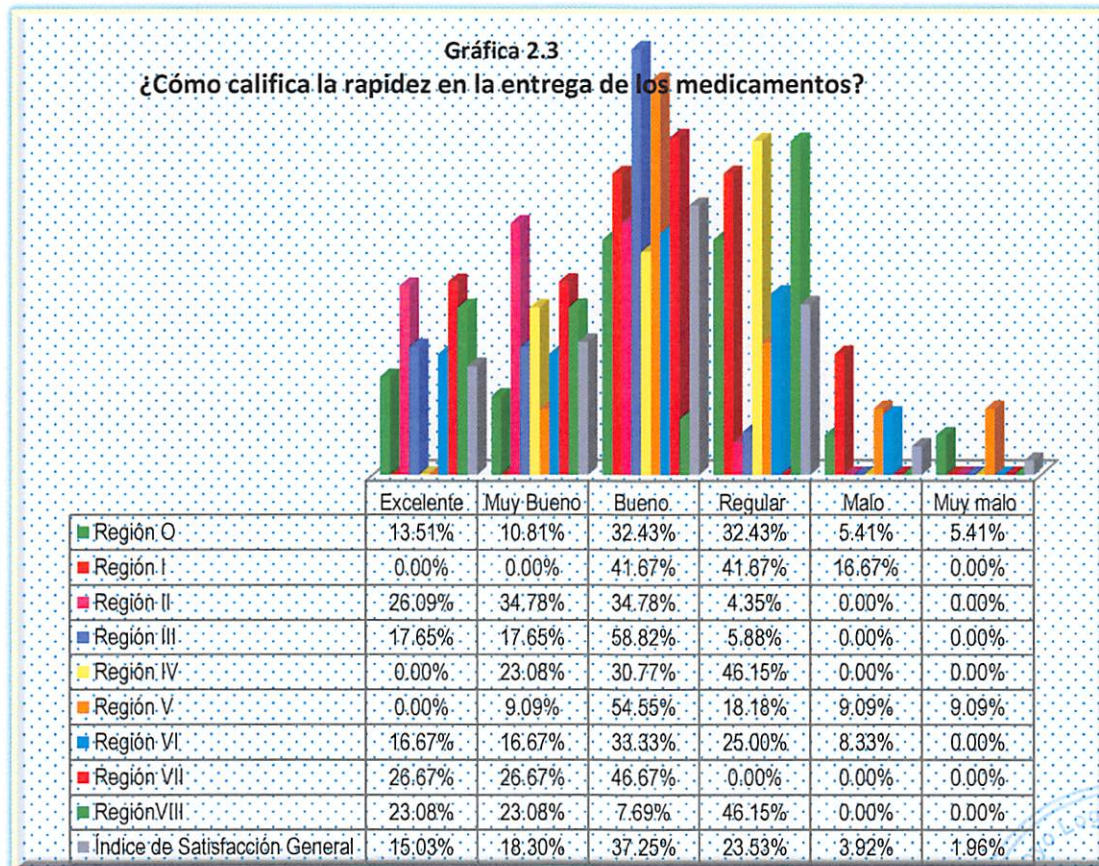
Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	5	8	11	9	5	1	39	12.82%	20.51%	28.21%	23.08%	12.82%	2.56%	100.00%
Región I	0	0	5	7	1	0	13	0.00%	0.00%	38.46%	53.85%	7.69%	0.00%	100.00%
Región II	5	5	6	6	0	0	22	22.73%	22.73%	27.27%	27.27%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	3	4	5	6	0	0	18	16.67%	22.22%	27.78%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	1	2	5	6	0	0	14	7.14%	14.29%	35.71%	42.86%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	1	2	2	3	1	0	9	11.11%	22.22%	22.22%	33.33%	11.11%	0.00%	100.00%
Región VI	0	3	5	3	1	0	12	0.00%	25.00%	41.67%	25.00%	8.33%	0.00%	100.00%
Región VII	5	3	5	3	0	0	16	31.25%	18.75%	31.25%	18.75%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	2	2	3	6	0	0	13	15.38%	15.38%	23.08%	46.15%	0.00%	0.00%	100.00%
Índice de Satisfacción General	22	29	47	49	8	1	156	14.10%	18.59%	30.13%	31.41%	5.13%	0.64%	100.00%



**Tabla-5-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?**

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	5	4	12	12	2	2	37	13.51%	10.81%	32.43%	32.43%	5.41%	5.41%	100.00%
Región I	0	0	5	5	2	0	12	0.00%	0.00%	41.67%	41.67%	16.67%	0.00%	100.00%
Región II	6	8	8	1	0	0	23	26.09%	34.78%	34.78%	4.35%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	3	3	10	1	0	0	17	17.65%	17.65%	58.82%	5.88%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	0	3	4	6	0	0	13	0.00%	23.08%	30.77%	46.15%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	0	1	6	2	1	1	11	0.00%	9.09%	54.55%	18.18%	9.09%	9.09%	100.00%
Región VI	2	2	4	3	1	0	12	16.67%	16.67%	33.33%	25.00%	8.33%	0.00%	100.00%
Región VII	4	4	7	0	0	0	15	26.67%	26.67%	46.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	3	3	1	6	0	0	13	23.08%	23.08%	7.69%	46.15%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	23	28	57	36	6	3	153	15.03%	18.30%	37.25%	23.53%	3.92%	1.96%	100.00%

**Gráfica 2.3**  
**¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?**

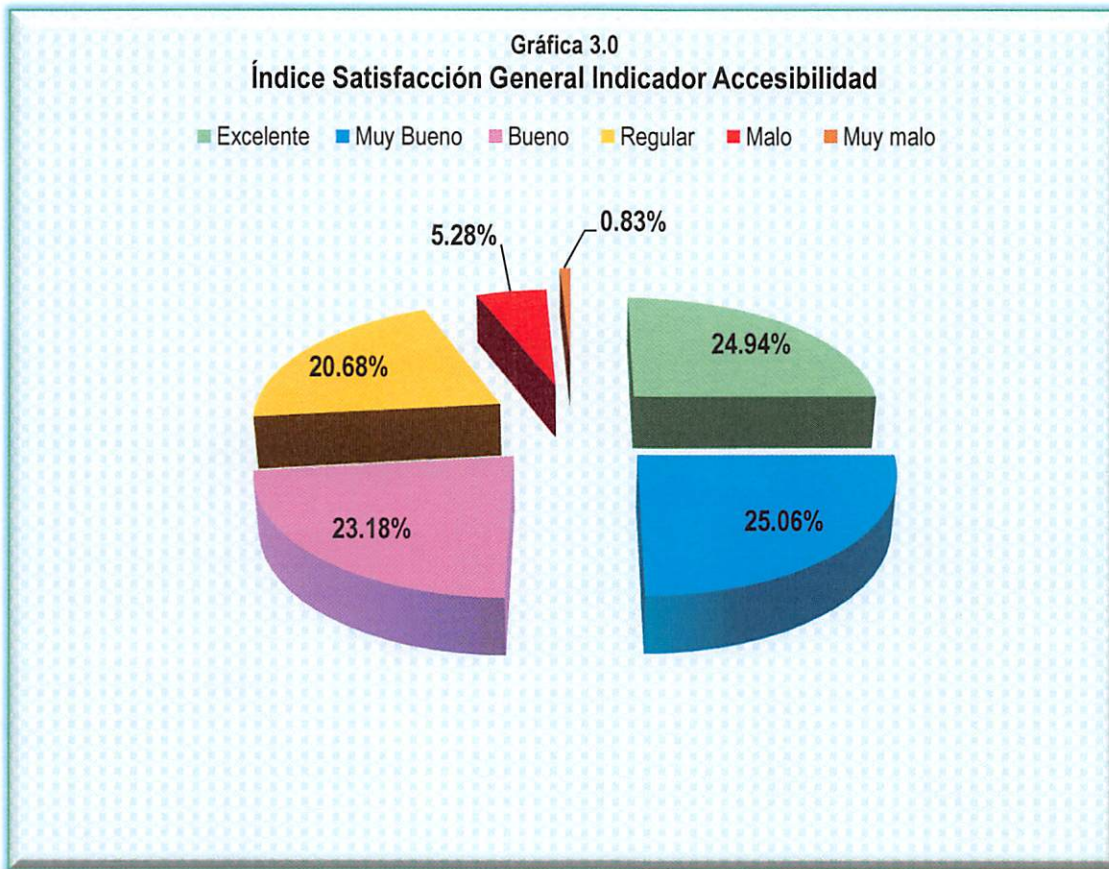


7  
*Lissette Vásquez Acosta*

Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



Tabla 3.0. Índice de Satisfacción del Indicador Accesibilidad							
Resultados de las Tablas: 3.1, 3.2 y 3.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	24.97%	25.06%	23.18%	20.68%	5.28%	0.83%	100.00%



8  
*Licda. Lissette Vasquez Acosta*

Licda. Lissette Vasquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

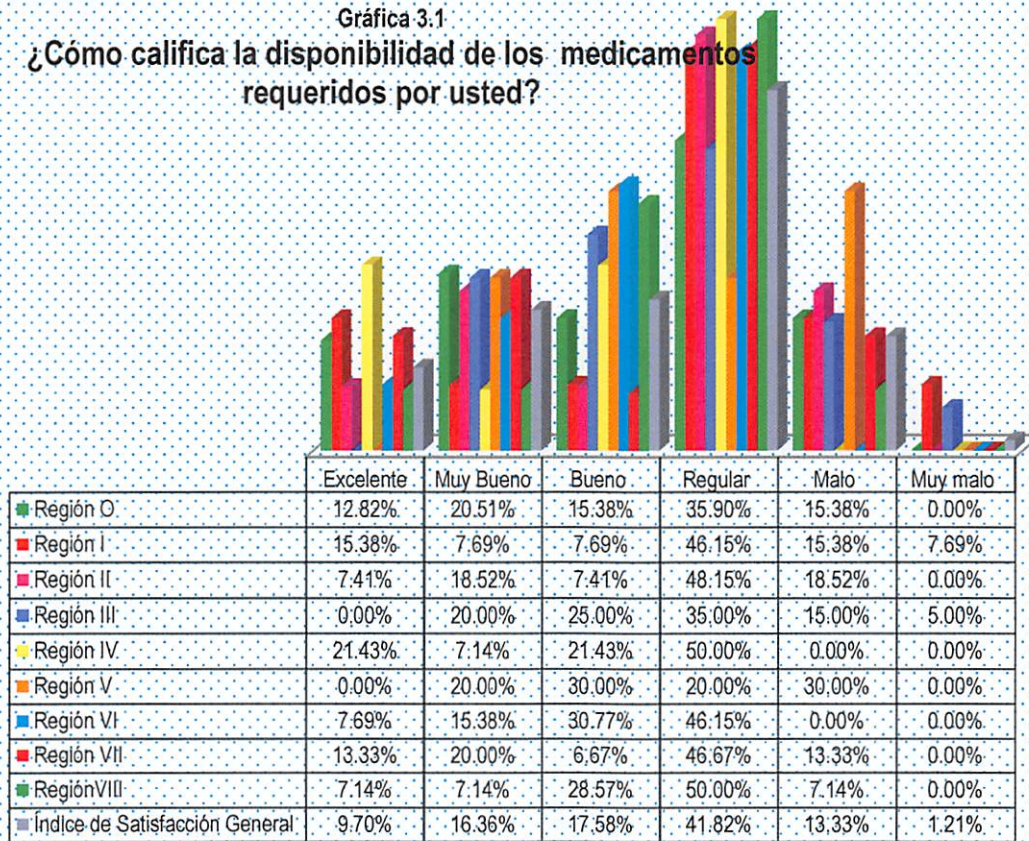




Tabla-6. ¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	5	8	6	14	6	0	39	12.82%	20.51%	15.38%	35.90%	15.38%	0.00%	100.00%
Región I	2	1	1	6	2	1	13	15.38%	7.69%	7.69%	46.15%	15.38%	7.69%	100.00%
Región II	2	5	2	13	5	0	27	7.41%	18.52%	7.41%	48.15%	18.52%	0.00%	100.00%
Región III	0	4	5	7	3	1	20	0.00%	20.00%	25.00%	35.00%	15.00%	5.00%	100.00%
Región IV	3	1	3	7	0	0	14	21.43%	7.14%	21.43%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	0	2	3	2	3	0	10	0.00%	20.00%	30.00%	20.00%	30.00%	0.00%	100.00%
Región VI	1	2	4	6	0	0	13	7.69%	15.38%	30.77%	46.15%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	2	3	1	7	2	0	15	13.33%	20.00%	6.67%	46.67%	13.33%	0.00%	100.00%
Región VIII	1	1	4	7	1	0	14	7.14%	7.14%	28.57%	50.00%	7.14%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	16	27	29	69	22	2	165	9.70%	16.36%	17.58%	41.82%	13.33%	1.21%	100.00%

Gráfica 3.1  
¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?



*Licda. Lissette Vásquez Agosta*

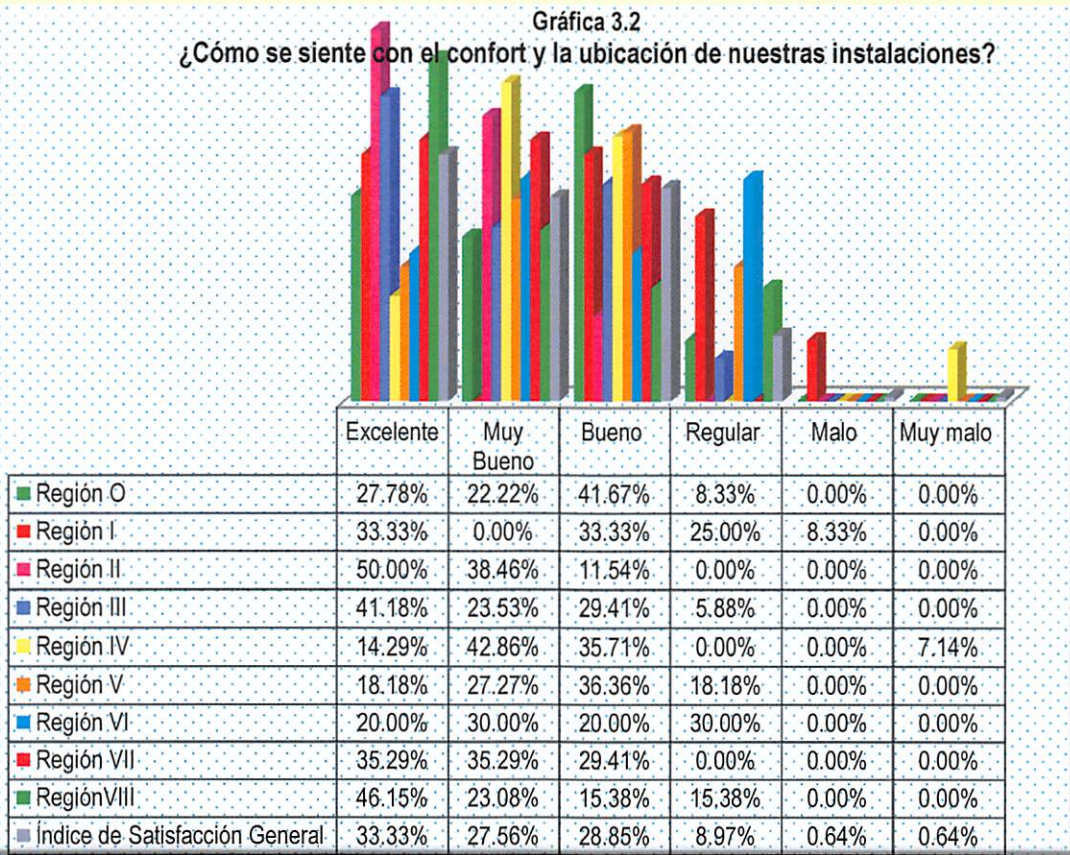
Licda. Lissette Vásquez Agosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



**Tabla-7-¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestras instalaciones?**

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	10	8	15	3	0	0	36	27.78%	22.22%	41.67%	8.33%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	4	0	4	3	1	0	12	33.33%	0.00%	33.33%	25.00%	8.33%	0.00%	100.00%
Región II	13	10	3	0	0	0	26	50.00%	38.46%	11.54%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	7	4	5	1	0	0	17	41.18%	23.53%	29.41%	5.88%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	2	6	5	0	0	1	14	14.29%	42.86%	35.71%	0.00%	0.00%	7.14%	100.00%
Región V	2	3	4	2	0	0	11	18.18%	27.27%	36.36%	18.18%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	2	3	2	3	0	0	10	20.00%	30.00%	20.00%	30.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	6	6	5	0	0	0	17	35.29%	35.29%	29.41%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	6	3	2	2	0	0	13	46.15%	23.08%	15.38%	15.38%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	52	43	45	14	1	1	156	33.33%	27.56%	28.85%	8.97%	0.64%	0.64%	100.00%

**Gráfica 3.2**  
**¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestras instalaciones?**



**Tabla-3.3-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?**

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
Región O	11	12	10	3	2	0	38	28.95%	31.58%	26.32%	7.89%	5.26%	0.00%	100.00%
Región I	4	0	3	3	1	0	11	36.36%	0.00%	27.27%	27.27%	9.09%	0.00%	100.00%
Región II	10	14	3	0	0	0	27	37.04%	51.85%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	6	6	6	0	0	0	18	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	4	2	4	1	0	1	12	33.33%	16.67%	33.33%	8.33%	0.00%	8.33%	100.00%
Región V	2	3	2	4	0	0	11	18.18%	27.27%	18.18%	36.36%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	3	2	4	4	0	0	13	23.08%	15.38%	30.77%	30.77%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	6	6	1	3	0	0	16	37.50%	37.50%	6.25%	18.75%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	5	5	4	0	0	0	14	35.71%	35.71%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	51	50	37	18	3	1	160	31.88%	31.25%	23.13%	11.25%	1.88%	0.63%	100.00%

**Gráfica 3.3**  
**¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?**

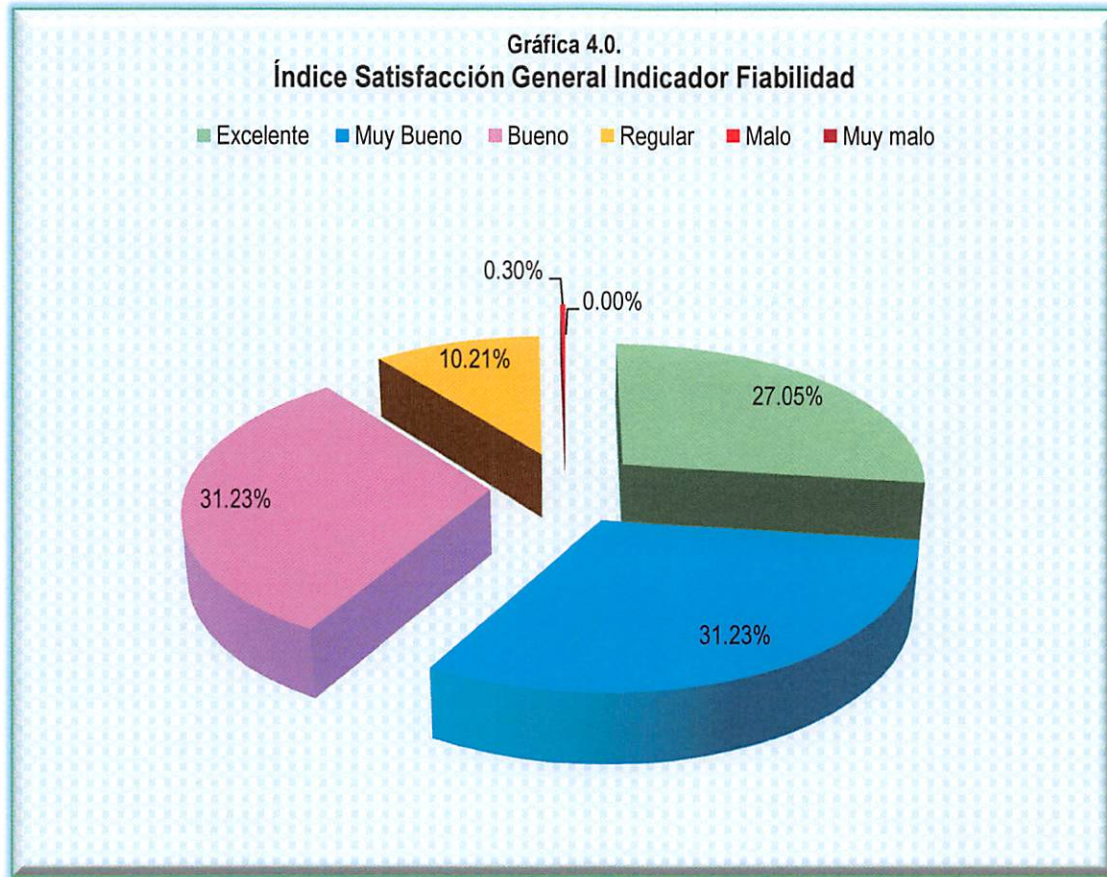


	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Región O	28.95%	31.58%	26.32%	7.89%	5.26%	0.00%
Región I	36.36%	0.00%	27.27%	27.27%	9.09%	0.00%
Región II	37.04%	51.85%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%
Región III	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%
Región IV	33.33%	16.67%	33.33%	8.33%	0.00%	8.33%
Región V	18.18%	27.27%	18.18%	36.36%	0.00%	0.00%
Región VI	23.08%	15.38%	30.77%	30.77%	0.00%	0.00%
Región VII	37.50%	37.50%	6.25%	18.75%	0.00%	0.00%
Región VIII	35.71%	35.71%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%
Índice de Satisfacción General	31.88%	31.25%	23.13%	11.25%	1.88%	0.63%

*Licda. Lissette Vásquez Acosta*



Tabla 4.0. Índice de Satisfacción del Indicador Fiabilidad							
Resultados de las Tablas: 4.1 y 4.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	27.05%	31.23%	31.23%	10.21%	0.30%	0.00%	100.00%



**Tabla-4.1-¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?**

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	12	8	14	5	0	0	39	30.77%	20.51%	35.90%	12.82%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	3	5	4	1	0	0	13	23.08%	38.46%	30.77%	7.69%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	9	9	8	1	0	0	27	33.33%	33.33%	29.63%	3.70%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	4	8	7	1	0	0	20	20.00%	40.00%	35.00%	5.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	2	7	4	1	0	0	14	14.29%	50.00%	28.57%	7.14%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	2	3	5	1	0	0	11	18.18%	27.27%	45.45%	9.09%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	3	5	3	2	0	0	13	23.08%	38.46%	23.08%	15.38%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	4	7	3	2	1	0	17	23.53%	41.18%	17.65%	11.76%	5.88%	0.00%	100.00%
Región VIII	3	6	4	1	0	0	14	21.43%	42.86%	28.57%	7.14%	0.00%	0.00%	100%
Promedio de Satisfacción	42	58	52	15	1	0	168	25.00%	34.52%	30.95%	8.93%	0.60%	0.00%	100%

**Gráfica 4.1.**  
**¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?**

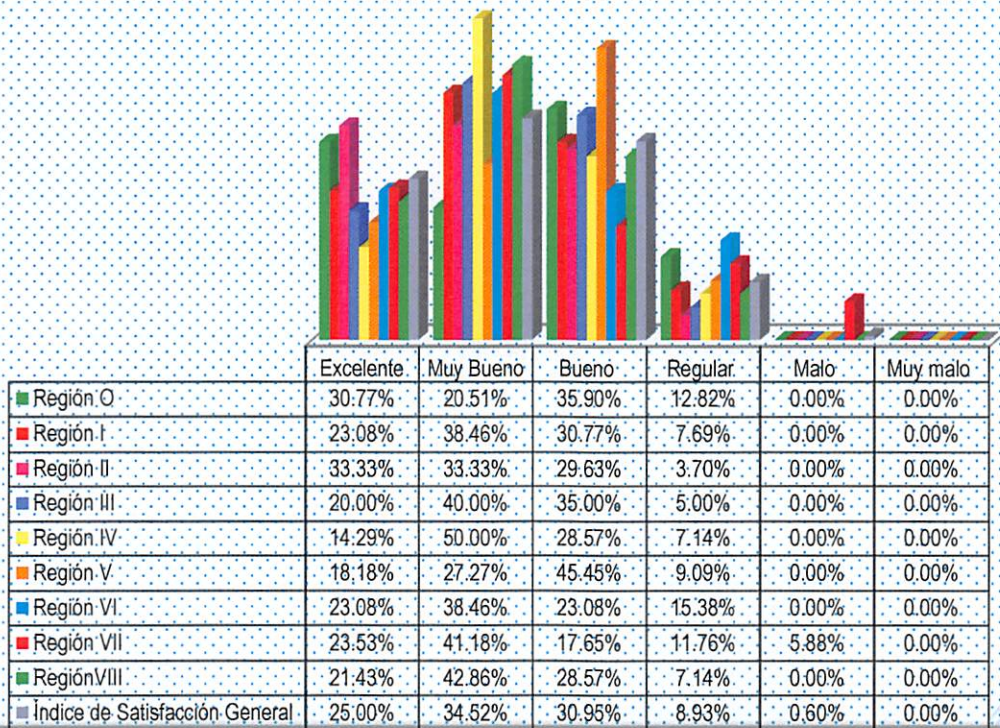


Tabla-4.2-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?

Región	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Región O	11	10	11	7	0	0	39	28.21%	25.64%	28.21%	17.95%	0.00%	0.00%	100.00%
Región I	3	3	6	1	0	0	13	23.08%	23.08%	46.15%	7.69%	0.00%	0.00%	100.00%
Región II	11	7	7	1	0	0	26	42.31%	26.92%	26.92%	3.85%	0.00%	0.00%	100.00%
Región III	5	6	8	1	0	0	20	25.00%	30.00%	40.00%	5.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Región IV	2	5	4	3	0	0	14	14.29%	35.71%	28.57%	21.43%	0.00%	0.00%	100.00%
Región V	2	3	4	2	0	0	11	18.18%	27.27%	36.36%	18.18%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VI	4	6	2	1	0	0	13	30.77%	46.15%	15.38%	7.69%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VII	6	3	5	1	0	0	15	40.00%	20.00%	33.33%	6.67%	0.00%	0.00%	100.00%
Región VIII	4	3	5	2	0	0	14	28.57%	21.43%	35.71%	14.29%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción	48	46	52	19	0	0	165	29.09%	27.88%	31.52%	11.52%	0.00%	0.00%	100.00%

Gráfica 4.2  
¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?

